

کتابخانه‌های عمومی و مدیریت دانش اجتماعی

دکتر محمد حسن زاده

عضو هیئت علمی دانشگاه تربیت مدرس

hasanzadeh@modares.ac.ir

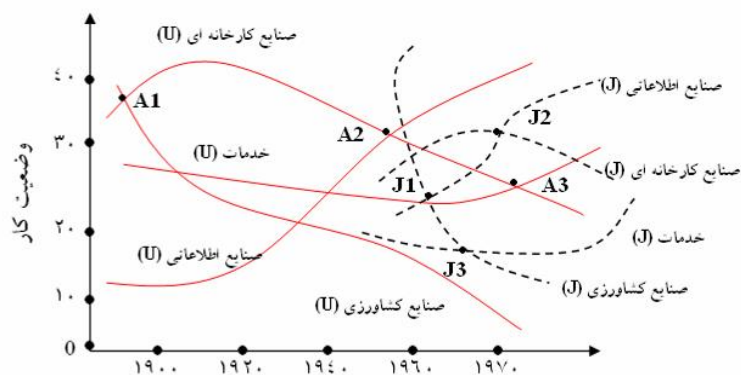
چکیده

امروزه، دانش به‌عنوان یک دارایی سازمانی و ملی مورد توجه اقتصاددانان و دست‌اندرکاران حوزه اقتصاد و مدیریت قرار گرفته است. دانش، به جهت ویژگی‌های منحصر به فردی که دارد، به لحاظ ماهوی، با سایر سرمایه‌های رایج تفاوت‌های متمایزی دارد. همین ویژگی‌ها باعث شده است که مدیریت آن در عرصه‌های مختلف مورد توجه قرار گیرد. دانش اجتماعی یکی از مهم‌ترین انواع دانش است که ریشه در دانسته‌ها و تجربیات عامه مردم دارد. مدیریت و استفاده بهینه از این نوع دانش می‌تواند به‌عنوان اهرمی توانمند در پیشبرد اهداف اجتماعی-اقتصادی نقش داشته باشد. کتابخانه‌های عمومی، به‌عنوان یکی از نزدیک‌ترین نهادهای اجتماعی به عامه مردم، می‌توانند نقش مهمی در عملیاتی‌شدن ایده مدیریت دانش اجتماعی داشته باشند. در این مقاله تلاش شده است تا ضمن مروری بر مفهوم و اهمیت دارایی‌های دانشی و مدیریت آن، نقش و جایگاه کتابخانه‌های عمومی در چرخه مدیریت دانش اجتماعی مورد بررسی و تبیین قرار گیرد. تحقیقات بعدی در این زمینه می‌تواند به ارتقای بهره‌وری کتابخانه‌های عمومی در مدیریت دانش اجتماعی کمک کند.

واژه‌های کلیدی: دارایی دانشی، مدیریت دانش، کتابخانه‌های عمومی، دانش اجتماعی

مقدمه

دانیل بل اطلاعات و دانش را به‌عنوان یکی از مشخصه‌های اصلی عصر کنونی (قرن ۲۱) قلمداد کرد و نظریه ارزش دانش در عصر فراصنعتی را در مقابل ارزش کار، متعلق به عصر صنعتی، مطرح نمود (بل^۱، ۱۹۷۳). بریتون ماناسکو^۲ (۲۰۰۰) از دانش به‌عنوان محور اصلی نیروی کار عصر حاضر یاد کرد. مرکز بهره‌وری و کیفیت آمریکا^۳ طی مطالعه‌ای در اواخر سال ۱۹۹۹ در اروپا، متوجه شد که در بیش از ۵۰ درصد از بهترین سازمان‌ها مدیریت دانش به‌طور ویژه در استراتژی‌های مدون آن‌ها گنجانده شده است. همان‌گونه که نقاط عطف (J1, J2, J3) در مورد کشور ژاپن و نقاط عطف (A1, A2, A3) برای ایالات متحده آمریکا در شکل ۱ نشان می‌دهد، صنایع اطلاعاتی در هر دو کشور به نحو قابل توجهی رشد کرده و نسبت به سایر صنایع مانند کشاورزی، خدمات و غیره پیش افتاده است.



شکل ۱. ساختار در حال تغییر صنایع در ژاپن و ایالات متحده

گزارش ماه آوریل ۱۹۹۶ سازمان توسعه همکاری‌های اقتصادی^۴ درباره اقتصاد دانش‌مدار نقش دانش در پیشرفت‌های اقتصادی در هزاره سوم را مورد تأکید قرار داد (اوای‌سی‌دی، ۱۹۹۶).

در گزارش توسعه جهانی، که در سال ۱۹۹۸ توسط بانک جهانی منتشر شد، آمده است: «در مورد کشورهای پیشروی اقتصاد جهانی، تعادل بین دانش و [سایر]

1. Bell

2. Britton Manasco

3. American Productivity and Quality Center

4. OECD

منابع چنان به نفع دانش تغییر یافته است که دانش به‌عنوان مهم‌ترین عامل تعیین‌کننده استاندارد زندگی درآمده است» (بانک جهانی^۱، ۱۹۹۸، ص ۴).

طی گزارشی دیگر، در سال ۲۰۰۲، بانک جهانی بار دیگر بر اهمیت دارایی‌های دانشی ملت‌ها تأکید کرد و توجه به دارایی دانشی را به‌عنوان راهی برای مشارکت کشورهای در حال توسعه در انقلاب دانشی^۲ به شمار آورد (بانک جهانی، ۲۰۰۲).

دولت جمهوری اسلامی ایران نیز، در برنامه چهارم توسعه کشور، توسعه مبتنی بر دانایی (دانش‌مدار) را به‌عنوان یکی از محورهای اساسی این برنامه قرار داده است. در قانون برنامه چهارم توسعه اقتصادی، اجتماعی و فرهنگی (۱۳۸۳) نیز بخش اول به رشد اقتصاد ملی دانایی‌محور و بخش چهارم به توسعه مبتنی بر دانایی اختصاص یافته است. آنچه در همه موارد مذکور بدیهی است این است که «دانش» عنصری اساسی است که در هزاره سوم به‌عنوان ابزاری برای حذف یا حداقل کاهش فاصله بین کشورهای پیشرفته و در حال توسعه مورد توجه سازمان‌های بین‌المللی و دولت‌های ملی قرار گرفته است. برای دستیابی به توسعه مبتنی بر دانایی، مدیریت دانش یک رکن اساسی به شمار می‌رود. بنابراین، مدیریت دانش به‌عنوان یک ضرورت برای دولتمردان و دست‌اندرکاران اداره امور توسعه در سطح ملی و بین‌المللی مطرح است.

می‌توان گفت که اطلاعات و دانش در مطالعات سیاسی، اقتصادی و اجتماعی عصر حاضر جایگاه ویژه‌ای یافته است و به‌دنبال آن می‌توان تصور کرد که مدیریت اطلاعات و دانش به یکی از دغدغه‌های عمده سازمان‌های کنونی کشورهای پیشرفته درآمده است. از سوی دیگر، دانش به‌عنوان یک مفهوم پیچیده در قالب‌ها و اشکال گوناگون قابل بازنمایی است. یکی از اشکال مهم و اساسی دانش دانش اجتماعی^۳ است که در قالب تفکر، اندیشه، تجربیات و دانسته‌های افراد جامعه نهفته و اغلب به‌گونه‌ای مسکوت در اذهان عامه مردم آرمیده است. در صورتی که این گنج پنهان مورد مدیریت و بازآرایی قرار گیرد، می‌تواند عاملی برای ایجاد ارزش افزوده^۴ برای صاحبان خود و اهرمی برای تسریع انجام امور استفاده‌کنندگانی باشد که در غیاب دانش پیشینیان به آزمون و خطا می‌پردازند و وقت خود را صرف

1. World Bank
4. Value added

2. Knowledge Revolution

3. Social Knowledge

تلاش در زمینه‌هایی می‌کنند که پیش از آن رمز ورود به آن زمینه‌ها توسط افراد دیگر گشوده شده و اکنون آماده بهره‌برداری است. در استفاده از این نوع دانش اجتماعی، که به مثابه دارایی ملی و محلی نیز به حساب می‌آید، مؤلفه‌ها و بازیگران مختلفی دخیل هستند. کتابخانه‌ها یکی از مهم‌ترین بازیگرانی هستند که در این زمینه می‌توانند به نقش آفرینی بپردازند. در این مقاله، تلاش شده است تا نحوه ایفای نقش کتابخانه‌های عمومی، به‌عنوان یکی از انواع کتابخانه‌ها، در چرخه حیات دانش اجتماعی تبیین گردد. مقاله حاضر از چندین جهت می‌تواند حائز اهمیت باشد:

۱. دانش اجتماعی را به‌عنوان یکی از مهم‌ترین انواع دانش مورد بررسی قرار می‌دهد که معمولاً در نوشتارهای این حوزه مغفول باقی مانده است.
۲. نقش کتابخانه‌های عمومی را در چرخه حیات دانش اجتماعی به‌کنکاش می‌گذارد که در بین انواع مختلف در نوشتارها مورد بی‌مهری قرار می‌گیرد.
۳. زمینه نوینی برای پژوهش‌های آتی ایجاد می‌کند که ادامه و پیگیری آن از سوی پژوهشگران این حوزه می‌تواند یافته‌های عمل‌پذیر و ذی‌قیمتی را برای جامعه علمی و اجرایی به ارمغان بیاورد.

دارایی‌های دانشی به‌عنوان یک اولویت برای دستیابی به توسعه

دارایی‌های دانشی بیانگر مجموعه‌ای از قابلیت‌ها و توانایی‌های یک کشور است که برای رشد اقتصادی و کسب مزایای رقابتی، توسعه انسانی و کیفیت زندگی اساسی پنداشته می‌شود (مالهوترا، ۲۰۰۳). معمولاً دولت‌ها در زمینه طرز گردآوری، سازمان‌دهی، خلق و به‌کارگیری دارایی‌های دانشی رفتارهای متفاوتی نشان می‌دهند.

بیشتر مطالعات بین‌المللی اخیر، در زمینه رشد و عملکرد اقتصادی، بر اساس دیدگاه‌های مبتنی بر حسابداری یا فناوری اطلاعات و ارتباطات شکل گرفته است. همچنین بیشتر این مطالعات، برای سنجش‌های خود، به درون‌دادهای ساختاری، از قبیل سرمایه‌گذاری‌های فناوری اطلاعات و ارتباطات، توجه کرده‌اند و کمتر به سرمایه اجتماعی و انسانی، به‌ویژه دانش اجتماعی، توجه نموده‌اند که کیفیت نتایج عملکردها را تعیین می‌کند. خوشبختانه، آگاهی روزافزونی نسبت به نقش سرمایه

اجتماعی و انسانی به‌عنوان رابط‌های اصلی بین درون‌داده‌های ساختاری و نتایج سیاست‌ها وجود دارد. به‌طور هم‌زمان، سازمان‌های توسعه‌گرا خود را با دیدگاه‌های جامع توسعه ملی سازگار می‌نمایند که از عملکرد صرف اقتصادی فراتر می‌رود و رشد انسانی، اجتماعی، فرهنگی و سیاسی و رفاه عمومی را نیز در بر می‌گیرد. البته ابعاد نظری رفتار و کردارهای اجتماعی مربوط به عملکردهای دارای ارزش افزوده نیز بایستی به‌صورت مناسب درک و به‌کار برده شود.

حسابداران دارایی را به‌عنوان ذخیره‌ای تعریف می‌کنند که انتظار می‌رود در آینده چندین خدمت از آن جریان پیدا کند. بنابراین، دارایی دانشی چنین تعریف می‌شود (بویسات^۱، ۱۹۹۸، ص ۳): «ذخیره‌ای از دانش که انتظار می‌رود، در یک مدت زمانی، چندین خدمت از آن جریان پیدا کند و تعیین آن زمان از پیش ممکن است مشکل باشد.» بر خلاف دارایی‌های فیزیکی که ممکن است به‌خاطر استعمال دارای عمر محدودی باشند، دارایی‌های دانشی به لحاظ نظری برای همیشه باقی می‌مانند.

با در نظر گرفتن ارزش بی‌نهایت آن‌ها، هیچ‌گونه تطابق یک‌به‌یک بین فعالیت‌های مورد نیاز برای خلق دارایی‌های دانشی و ارزش خدمات دربرگرفته از آن‌ها وجود ندارد. به عبارت دیگر، آن‌ها با توجه به تأثیری که می‌گذارند غیرخطی هستند.

تفاوت بین سه واژه داده، اطلاعات و دانش برای توضیح تفاوت بین دارایی‌های فیزیکی و دارایی‌های دانشی مناسب است.^۲ دانش بر اساس اطلاعاتی شکل می‌گیرد که از داده استخراج شده است (بویسات، ص ۱۲).

همان‌گونه که پیش‌تر اشاره گردید، دارایی‌های دانشی از سوی مجامع بین‌المللی و دولت‌های محلی به‌عنوان محملی برای توسعه تلقی شده است. البته مهم‌ترین و ضروری‌ترین مسئله‌ای که در این زمینه مطرح است این است که چگونه دارایی‌های دانشی را مفهوم‌سازی و درک نماییم.

1. Boisot

۲. این مفاهیم به‌صورت مفصل و به همراه مثال‌های روشن در (حسن‌زاده، ۱۳۸۶) ارائه شده است.

ویژگی‌های دارایی دانشی

دانش، به‌عنوان یک سرمایه و دارایی نامشهود، دارای ویژگی‌هایی است که دارایی‌های فیزیکی و مشهود از آن بی‌بهره بودند. همین ویژگی‌ها به‌عنوان عوامل اصلی توجه شرکت‌ها و دولت‌ها به توسعه مبتنی بر دانش قلمداد می‌گردد. برخی از این ویژگی‌ها عبارت‌اند از:

۱. پایان‌ناپذیری: به لحاظ اینکه دانش در ذهن افراد شکل می‌گیرد و در فرآیند درونی‌سازی و برونی‌سازی در قالب سازمان و محیط بیرونی شکل کاربردی پیدا می‌کند، استفاده از آن نه تنها از آن نمی‌کاهد، بلکه به آن می‌افزاید.

۲. انتقال بدون قطع مالکیت یا کاهش موجودی: افراد پس از کسب دانش چنانچه آن را در اختیار دیگران قرار دهند، باز هم مالک اصلی آن هستند و انتقال دانش به معنای قطع مالکیت نیست. به همین خاطر است که شرکت‌های بزرگ جهان، پس از دستیابی به دانش تولیدی، مصنوعات حاصله و حتی دانش فنی را در قبال دریافت وجه در اختیار شرکت‌های دیگر قرار می‌دهند، ولی چون این انتقال به معنای انتقال تام نیست باز هم با تغییرات جزئی به دانش نوین دست پیدا می‌کنند که برای همیشه این فرآیند برگ برنده را در اختیار آن‌ها قرار می‌دهد.

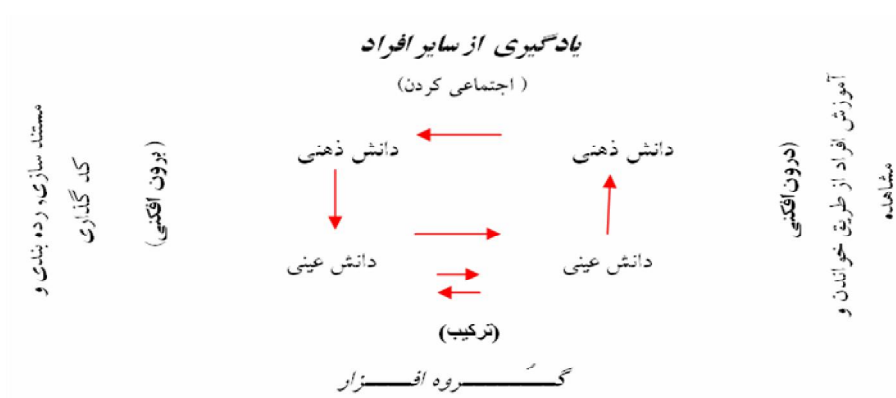
۳. ماهیت زایشی دانش: دانش در طول زمان، با داشتن ویژگی انعطاف‌پذیری و ترکیب‌پذیری، خود در مواجهه با دانش قبلی و یافته‌های آتی به تولید دانش جدید می‌انجامد و دستیابی به دانش جدید دلیلی بر کنار گذاشتن دانش قبلی نیست و استفاده از دانش به معنای تلاش برای اتمام آن نیست، بلکه در این فرآیند دانش و معلومات نوینی حاصل می‌شود که به مراتب راهگشاتر از دانسته‌های قبلی است و راه را برای دستیابی به دانش جدید باز می‌کند.

۴. امکان انتقال از طریق کانال‌های غیررسمی و نامحسوس: در انتقال سرمایه‌های فیزیکی به مکانیزم‌های رسمی و عینی نیاز است، اما انتقال دانش از طریق کانال‌های متعدد رسمی و غیررسمی انجام می‌پذیرد. افراد یک سازمان می‌توانند در جلسات، دیدوبازدیدها، در راه بازگشت به خانه، سر میز غذاخوری و نظیر آن‌ها به تبادل دانش بپردازند. البته این امر به هیچ‌عنوان

- وجود مکانیزم‌های مدون برای انتقال دانش در سازمان را نفی نمی‌کند. می‌توان گفت که مکانیزم‌های مدون زمینه را فراهم می‌آورد تا افراد یک سازمان، با توجه به موقعیت‌ها، به تبادل دانش حرفه‌ای بپردازند.
۵. امکان تبدیل و سازگاری با وضعیت موجود (انعطاف‌پذیری): دانش در وضعیت‌های مختلف پویایی خود را حفظ می‌کند. کلید دانش بر هر قفل بسته‌ای برانزده است. انعطاف‌پذیری دانش در مقابل چالش‌ها و امکان ترکیب دانش چند نفر یا چند سازمان برای حل یک مشکل را فراهم می‌آورد. همکاری افراد و سازمان‌ها برای حل معضلات مشترک نمونه‌ای از این انعطاف‌پذیری است.
۶. عدم آلودگی و تخریب محیط زیست: دانش و تولیدات مبتنی بر دانش، نسبت به موارد دیگر، آسیب کمتری به محیط زیست می‌رساند. حتی در تهیه و استفاده‌ی مصنوعات دیگر نیز چنانچه دانش مناسب در اختیار باشد، به مراتب زیان‌باری کمتری وجود خواهد داشت. جدای از این‌ها، تولیدات دانشی و صنایع اطلاعاتی نسبت به سایر صنایع ضایعات کمتری بر جای می‌گذارند.

فرآیند خلق و تبدیل دانش

دانش، به‌عنوان یک دارایی مهم، در قالب تعاملات میان افراد در جامعه و محیط‌های اجتماعی شکل می‌گیرد. شناسایی نحوه تبدیل دانش در تعاملات اجتماعی می‌تواند زمینه را برای ایفای نقش مؤثر در این فرآیند فراهم کند. دانش معمولاً به‌صورت عیان در قالب نوشتارها و مستندات حاصل از تجربیات و همچنین به‌صورت نهان، یعنی در قالب داشته‌ها و دانسته‌های ذهنی، موجودیت پیدا می‌کند که خود در دو شکل انفرادی (تک‌تک افراد) و اجتماعی (افراد جامعه به‌صورت جمعی) مجسم می‌شود. نکته مهم این است که بیشترین قسمت دانش در شکل نهان و انفرادی آن وجود دارد. این در حالی است که مدیریت‌پذیری دانش در شکل عیان و اثربخشی دانش نیز در قالب اجتماعی به وقوع می‌پیوندد؛ یعنی، لازم است که در مرحله اول دانش نهان به عیان تبدیل شود و در مرحله دوم دانش انفرادی به دانش اجتماعی مبدل گردد. نوناکا و تاکه‌اوجی این فرآیند را در قالب شکل ۲ ارائه داده‌اند.



شکل ۲. مدل نوناکو برای خلق و تبدیل دانش (نوناکا و تاکه‌اوجی، ۱۹۹۵)

همان گونه که در شکل ۲ دیده می‌شود، دانش سازمانی از طریق چهار عنصر اساسی آموزش، یادگیری، مستندسازی و ترکیب شکل می‌گیرد. افراد از طریق آموزش از مدارک و محمل‌های اطلاعاتی و برنامه‌های آموزشی مهارت‌هایی را کسب می‌کنند (دانش درونی‌سازی می‌گردد)، از طریق یادگیری از یکدیگر آن‌ها را گسترش می‌دهند (اجتماعی‌کردن یا تعامل فعال در قالب منافع اجتماعی)، داشته‌های ذهنی افراد مستندسازی و سازمان‌دهی می‌شود (برون‌افکنی و عینی‌سازی) و در نهایت، با استفاده از فناوری‌های اطلاعات و ارتباطات و نرم‌افزارهای مختلف، دانش در اختیار افراد جامعه قرار می‌گیرد. این چرخه، با توجه به شناختی که از محیط و تغییرات پیرامونی حاصل می‌شود، ادامه پیدا می‌کند؛ در قالب چشم‌اندازها و اهداف متبلور می‌گردد؛ و در قالب گام‌های اساسی اجتماعی و مدنی زمینه را برای بهره‌وری از دانش اجتماعی فراهم می‌آورد.

در این فرآیند، آنچه مهم است این است که تبدیل دانش ذهنی به عینی و بالعکس مدام جریان دارد و افراد مدام در حال به‌دست‌آوردن و تبدیل اطلاعات هستند. مراکزی که بتوانند وظیفه گردآوری، سازمان‌دهی و اشاعه اطلاعات و دانش مورد نیاز نهادهای اجتماعی را بر عهده بگیرند و روند آن را تسریع نمایند می‌توانند در دستیابی جامعه به اهداف و رسالت‌های خود نقش عمده‌ای داشته باشند. همه این‌ها وظایفی است که کتابخانه‌ها و مراکز اطلاعاتی از زمان‌های قدیم به انجام آن می‌پرداختند.

کتابخانه‌های عمومی به‌عنوان نهاد اجتماعی

کتابخانه‌های عمومی، به‌عنوان یکی از انواع کتابخانه‌ها، ارتباط بسیار نزدیکی با عامه مردم و اقشار مختلف اجتماعی دارند. این نوع از کتابخانه‌ها می‌توانند نقش بسیار مهمی در مدیریت دانش اجتماعی و ارتقای آگاهی اجتماعی داشته باشند. همین ویژگی باعث می‌شود که کتابخانه‌های عمومی جایگاه رفیع و قابل توجهی در مدیریت دانش اجتماعی داشته باشد. از کتابخانه عمومی تعاریف زیادی ارائه شده است که برخی از آن‌ها عبارت‌اند از:

کتابخانه‌ای که مخاطبان آن عموم مردم هستند (گالیلو^۱، ۲۰۰۷). کتابخانه‌هایی که توسط مالیات مردم ایجاد می‌شوند و به همه افراد خدمات ارائه می‌دهند (بخش کتابخانه‌های اوکلاهما^۲، ۲۰۰۷)

بر این اساس، می‌توان گفت کتابخانه‌های عمومی کتابخانه‌هایی هستند که با هدف ارائه خدمات به عموم مردم بدون توجه به جنسیت، مدرک، قومیت و هر گونه فاکتور محدودکننده دیگر راه‌اندازی می‌شوند. مطلوب‌ترین شکل اداره این گونه کتابخانه‌ها اداره آن‌ها از سوی خود مردم است. به عبارت دیگر، مطلوب این است که خود مردم کتابخانه مورد نظر خود را جهت استفاده خود با بودجه و امکانات عمومی راه‌اندازی کنند، در سیاست‌گذاری‌ها و اداره آن مشارکت نمایند، بدون محدودیت از خدمات آن استفاده نمایند. البته این وضعیت به هیچ‌عنوان لزوم حمایت دولت از کتابخانه‌های عمومی را نفی نمی‌کند، چرا که دولت‌ها در راستای کمک به رشد و شکوفایی فرهنگی ملت‌ها ملزم هستند که از طریق ابزارهای مختلف از نهادهای مردمی و فرهنگی پشتیبانی کنند.

البته ممکن است به دلایل مختلف تاریخی، فرهنگی، سیاسی و اقتصادی خود مردم قادر یا مایل به راه‌اندازی و اداره کتابخانه عمومی نباشند. در این حالت، دولت‌ها موظف هستند که با استفاده از بیت‌المال نسبت به راه‌اندازی و نگهداری این گونه کتابخانه‌ها اقدام نمایند. البته این وضعیت نیز به هیچ‌عنوان حق مردم به لحاظ مشارکت و اظهار نظر در خصوص نحوه مدیریت، مجموعه‌سازی، ارائه خدمات و نظیر آن در کتابخانه‌های عمومی را منتفی نمی‌کند. مردم، بر اساس

1. Galileo

2. Oklahoma Department of Libraries

آزادی‌های مدنی و فرهنگی که در جوامع مدنی از آن برخوردارند، مختار هستند که در مدیریت و بهره‌برداری از نهادهای فرهنگی و رفاهی، که خود یا دولت‌ها راه‌اندازی کرده‌اند، به صورت فعال مشارکت داشته باشند.

بنابراین، بر خلاف بسیاری از نهادها و سازمان‌هایی که بر اساس ماهیت کاری و یا محدودیت‌های قانونی به مخاطبان خاصی ارائه خدمات می‌نمایند، کتابخانه‌های عمومی، چه از سوی دولت‌ها و چه از سوی خود مردم بنیان نهاده شده باشد، در هر حال متعلق به عموم مردم است و مردم به‌عنوان اجزا و عناصر اصلی جامعه در گذشت زمان تجربیات بسیار متنوع و ارزشمندی را کسب کرده‌اند. استفاده از تجربیات کسب‌شده در راستای حل مشکلات اجتماعی پیش رو نقش تعیین‌کننده‌ای دارد. آنچه در ذهن تک‌تک افراد جامعه نقش بسته است نقش برجسته‌ای از خاطرات تلخ و شیرینی است که گذشته یک مرز و بوم را تشکیل می‌دهد. بهره‌گیری از تجربیات به‌دست‌آمده از خاطرات شکست‌ها و موفقیت‌ها می‌تواند زمینه را برای گسترش موفقیت‌ها و کاهش شکست‌ها در آینده فراهم آورد. نهادهای اجتماعی، همچون کتابخانه‌های عمومی، می‌توانند نقش مثبت و سازنده‌ای در گردآوری، سازمان‌دهی و اشاعه دانش اجتماعی داشته باشند. پرداختن به دانش بومی، عمومی و اجتماعی یقیناً یکی از وظایف و رسالت‌های کتابخانه‌های عمومی است و این رسالت معمولاً در این کتابخانه‌ها، با توجه به مشکلات و کاستی‌های موجود، مغفول باقی می‌ماند.

نقش کتابخانه‌ها و مراکز اطلاعاتی در چرخه دانش

کتابخانه و مرکز اطلاع‌رسانی می‌تواند به‌عنوان قلب تپنده یک جامعه تلقی گردد و در تسریع فرآیند مدیریت دانش آن نقش تعیین‌کننده‌ای ایفا نماید و متخصصان کتابداری و اطلاع‌رسانی شاغل در آن می‌توانند هسته اصلی تیم مدیریت دانش اجتماعی را تشکیل دهند. مطالعات انجام‌شده به وسیله دیوید بندر^۱ (۱۹۹۸)، آجینفروک^۲ (۲۰۰۳)، ماری کورکوران^۳ (۲۰۰۳)، کاترو^۴ (۲۰۰۳) و دیگران مؤید این امر است. با توجه به مدل ارائه‌شده از سوی نوناکو (شکل ۲)، کتابخانه‌ها می‌توانند محلی برای تبادل نظر محققان و نخبگانی باشد که در یک زمینه مشترک مشغول

1. David Bender

2. Ajinferuke

3. Mary Corcoran

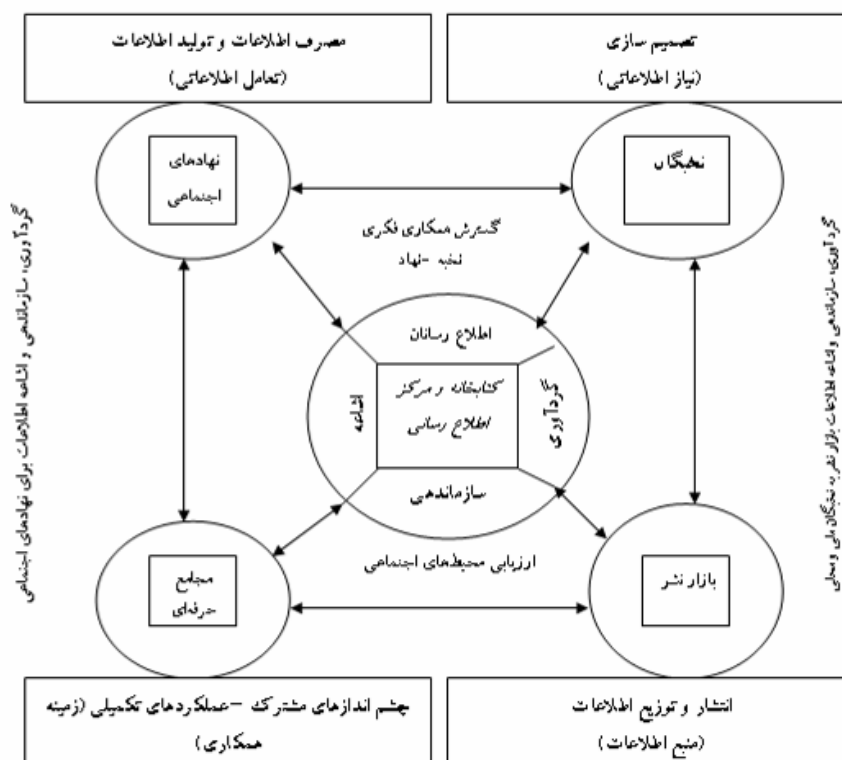
4. Cathro

فعالیت هستند. بنابراین، تبادل دانش ذهنی به ذهنی می‌تواند با توجه به وجود منابع و فضای مناسب در این مکان اتفاق بیفتد و کتابداران و اطلاع‌رسانان، که از علایق تحقیقاتی محققان و نخبگان جامعه آگاه هستند، می‌توانند به‌عنوان رابط علمی و تسهیل‌گر در این زمینه ایفای نقش نمایند.

گردآوری، سازمان‌دهی و اشاعه اطلاعات محلی در زمینه حرفه‌ها و مشاغل مختلف می‌تواند از طریق کتابخانه و مرکز اطلاع‌رسانی سریع‌تر و بهتر انجام گیرد، زیرا متخصصان کتابداری و اطلاع‌رسانی در طول تحصیل خود مباحث مذکور را به شیوه علمی فرامی‌گیرند و با شیوه‌های نوین و فناوری‌های پیشرفته سازمان‌دهی و به‌اشتراک‌گذاری اطلاعات و دانش آشنایی کاملی دارند و علاوه بر آن، در جامعه هیچ دفتر یا اداره‌ای به‌صورت مستقیم این وظیفه را بر عهده ندارد و از آنجایی که کتابخانه متعلق به همه افراد جامعه است برای انجام این وظیفه اولی‌تر است.

متخصصانی که در کتابخانه و مرکز اطلاع‌رسانی جامعه (به‌ویژه کتابخانه‌های عمومی) مشغول فعالیت هستند در طول زمان نیازهای اطلاعاتی قشرهای مختلف جامعه را شناسایی و ارزیابی می‌کنند. بنابراین، روند تغییر نیازها، شدت و ضعف آنها، و همچنین زمینه شکل‌گیری آنها را می‌شناسند. لذا، می‌توانند در معرفی افراد همفکر به یکدیگر و ایجاد یک شبکه علمی - اجتماعی در لایه‌های مختلف جامعه فعالانه به ایفای نقش بپردازند؛ کاری که در هیچ کدام از نهادهای اجتماعی اتفاق نمی‌افتد.

متخصصان شاغل در کتابخانه می‌توانند، با شناسایی افراد تولیدکننده اطلاعات در جامعه (به‌عنوان منبع اطلاعات) و مصرف‌کنندگان اطلاعات تولیدشده (مقصد اطلاعات) و تقویت آن با منابع موجود (منابع دانش مضبوط)، جریان اطلاعات و دانش در جامعه را پی‌ریزی و به تقویت آن کمک کنند و علاوه بر آن، با تشکیل پرونده‌های نیاز اطلاعاتی، اطلاعات مدیریتی را در اختیار سیاست‌گذاران قرار دهند. نمایی از شیوه فعالیت کتابخانه‌ها و مراکز اطلاع‌رسانی عمومی در جامعه، به‌عنوان عمل اساسی مدیریت دانش اجتماعی، در شکل ۳ آورده شده است.



شکل ۳. زمینه فعالیت کتابخانه به‌عنوان نقطه شروع مدیریت دانش اجتماعی

همان گونه که در شکل بالا مشاهده می‌شود، کتابخانه با تکیه بر دانش متخصصان اطلاع‌رسانی خود در سه زمینه گردآوری، سازمان‌دهی و اشاعه اطلاعات و دانش اجتماعی می‌تواند هم در شکل‌گیری جریان اطلاعات اجتماعی و هم در بهینه‌سازی تعاملات اطلاعات اجتماعی نقش اساسی داشته باشد و می‌تواند فرآیند عینی‌سازی و ذهنی‌سازی و همچنین درون‌افکنی و برون‌افکنی دانش را در لایه‌های مختلف جامعه شکل دهد. در این فرآیندها، گذشته از اینکه کتابخانه به‌عنوان نقطه شروع به حساب می‌آید، می‌تواند به‌عنوان یک ابزار و عامل اساسی نیز تلقی شود. البته تحقق این امر بستگی تام به نحوه دید و پشتیبانی از کتابخانه (به‌ویژه کتابخانه‌های عمومی در اینجا) به‌عنوان مرکز تحلیل اطلاعات اجتماعی دارد. کتابخانه‌های عمومی می‌توانند، با برگزاری جلسات بیان دلایل موفقیت‌ها و

شکست‌ها، با حضور افراد مختلف از قشرهای مختلف، زمینه را برای مستندسازی عوامل تعیین‌کننده در موفقیت اجتماعی برای افراد جامعه فراهم آورند. وجود چنین برنامه‌هایی می‌تواند، علاوه بر ارتقای جایگاه کتابخانه‌های عمومی، فضای جاذب و خوشایندی را نیز برای ارتقای سطح علمی و فرهنگی جامعه، از طریق ایجاد دسترسی به منابع اطلاعاتی، فراهم بیاورد و این کتابخانه‌ها را از قرائت‌خانه به یک نهاد پویای اجتماعی مبدل کند.

با این اوصاف، کتابخانه‌ها و مراکز اطلاعاتی عمومی می‌توانند در شکل‌گیری و تداوم چرخه دانشی در جامعه و همچنین تولید و مصرف اطلاعات و بالاتر از آن‌ها در مدیریت اطلاعات و دانش سازمان‌ها نقش تعیین‌کننده‌ای داشته باشند. اما در این زمینه چالش‌هایی وجود دارد که در درازمدت مانع ایفای بهینه این نقش از سوی کتابخانه‌ها و مراکز اطلاعاتی می‌گردد.

چالش‌های موجود

در راستای ایفای نقش کتابخانه‌ها و مراکز اطلاعاتی و متخصصان شاغل در آن‌ها، به‌عنوان ابزار و تسهیل‌گر مدیریت دانش جوامع، چالش‌های عمده‌ای وجود دارد. عمده‌ترین آن‌ها عبارت‌اند از:

۱. ضعف مهارتی کتابداران: همان‌گونه که پیش‌تر اشاره شد، آهنگ تحولات بسیار سریع‌تر از دوره‌های قبل است. بنابراین، تغییرات شتابان در عرصه فناوری‌ها و شیوه انجام کارها در زمینه اطلاعات و اطلاع‌رسانی نیازمند مکانیزم آموزشی متناسب است (بندر، ۱۹۹۸). معمولاً چنین مکانیزم‌هایی در کتابخانه‌ها یا وجود ندارد و یا اینکه بسیار قدیمی است. ضعف محتوا و شیوه‌های آموزشی نظام عالی نیز از سوی دیگر شکل‌گیری شکاف بین دانسته‌های این متخصصان و محیط‌های متحول کاری را تشدید می‌کند.^۱ همه این‌ها از جمله عواملی است که قدرت نمایش توانمندی‌های یک متخصص اطلاع‌رسانی را از او سلب می‌نماید.

۲. ضعف امکاناتی کتابخانه‌ها: برای شکل‌گیری کتابخانه سرمایه‌گذاری نسبتاً

۱. حسن‌زاده (الف ۱۳۸۳) این ضعف را مورد بررسی قرار داده است.

کلانی انجام می‌پذیرد. چنانچه سرمایه‌گذاری تکمیلی، که در مقایسه با سرمایه‌گذاری اولیه بسیار ناچیز است، اعمال گردد؛ این مراکز می‌توانند بازده خوبی از خود به نمایش بگذارند.^۱ سرمایه‌گذاری برای آموزش متخصصان، تهیه امکانات به‌اشتراک‌گذاری اطلاعات و دانش، فراهم‌آوری فضای مناسب برای گسترش شبکه اجتماعی-دانشی و نظیر آن از جمله این موارد است.

۳. نوع نگاه مدیران به کتابخانه‌ها: مدیران فرهنگی، با وجود اینکه سرمایه نسبتاً قابل توجهی برای کتابخانه‌ها در انواع مختلف صرف می‌کنند، هنوز به دیده یک واحد تشریفاتی به آن نگاه می‌کنند و هزینه-سودمندی آن را مورد توجه قرار نمی‌دهند. چنانچه مدیران در مقابل هزینه‌ای که برای کتابخانه‌ها صرف می‌شود انتظاراتی از آن‌ها داشته باشند و همچنین از منافی که در نتیجه اعمال تغییرات و انتظارات جدید از کتابخانه‌ها کسب می‌شود آگاهی داشته باشند، کتابخانه را به‌عنوان یک نقطه شروع برای مدیریت دانش اجتماعی تلقی می‌کنند که نقطه شروع توسعه پایدار در عصر کنونی است. چنانچه متخصصان شاغل در کتابخانه خود را به‌عنوان عاملی مؤثر در تصمیم‌گیری‌های سازمان احساس کنند، با دلگرمی بیشتری به انجام وظایف و گسترش توانایی‌های خود خواهند پرداخت.

۴. نوع نگاه افراد جامعه به خدمات کتابخانه: در جوامع در حال توسعه، معمولاً اطلاع‌باوری در سطح پایینی قرار دارد. اگر اتکا به اطلاعات را به‌عنوان تنها مرجع انجام وظایف در نظر گیرند و آحاد جامعه نیز برای انجام امور محوله خود به منابع اطلاعاتی موثق مراجعه کنند و کتابخانه نیز با توجه به امکانات موجود خدمات مناسبی را ارائه نماید؛ ارتباط بین کتابخانه، به‌عنوان مرکز اطلاعات و دانش مضبوط، و افراد جامعه، به‌ویژه نخبگان، به‌عنوان بدنه اصلی تفکر و اندیشه، در نهایت به ارتقای کارکرد کتابخانه در مقام یک نهاد تأثیرگذار اجتماعی خواهد انجامید. این وضعیت در کشورهای در حال توسعه با مشکل جدی روبه‌روست؛ از یک طرف نوع نگاه افراد به کتابخانه کامل نیست و از سوی دیگر، کتابخانه‌ها در نتیجه نبود امکانات و توجه کافی در

۱. حسن‌زاده (ب) (۱۳۸۳) این موضوع را مورد بررسی قرار داده است.

برآوردن نیازهای اطلاعاتی و دانشی مراجعان خود با مشکل مواجه می‌شوند. بنابراین، جوّ بی‌اعتمادی و شکاف ارتباطی بین کتابخانه و جامعه به وجود می‌آید و در نهایت دولت‌ها نیز علاوه بر اینکه از سرمایه‌گذاری در کتابخانه‌ها منتفع نمی‌شوند حتی در برخی موارد احساس یأس و ضرر نیز می‌کنند.

راهکارها

در راستای دستیابی به پشتیبانی علمی و دانشی و ایفای نقش کتابخانه‌ها به‌عنوان مراکز تحلیل دانش و عناصر تأثیرگذار در مدیریت دانش اجتماعی، بایستی مواردی را مورد توجه قرار داد که در درازمدت می‌تواند به ارتقای جایگاه کتابخانه‌ها و توجیه هزینه-سودمندی به نفع جامعه بینجامد.

۱. بازآموزی کتابداران

۲. تجهیز کتابخانه

۳. نگاه نو مدیریتی به کتابخانه به‌عنوان مرکز اطلاعات و دانش سازمان

۴. نگاه به کتابخانه به‌عنوان تصمیم‌یار، مشاور اطلاعاتی و تسهیل‌گر تحقیقات

۵. چنانچه بازآموزی و آموزش ضمن خدمت کتابداران و متخصصان اطلاعاتی

در کتابخانه‌های عمومی مورد توجه قرار گیرد، همگامی با تغییرات سریع فناوری‌های نوین و انتظارات روزافزون میسر خواهد بود. در این راستا، تجهیز کتابخانه‌ها جهت تکمیل سرمایه‌گذاری‌های پیشین نگاه نو مدیران نسبت به کتابخانه‌ها به‌عنوان مراکز اطلاعات و دانش اجتماعی و تسهیل‌گر جریان دانش می‌تواند به حرکت جامعه به‌سوی مدیریت دانش شکل جدی‌تری دهد.

نتیجه‌گیری

آنچه در این مقاله مورد توجه قرار گرفت عبارت است از اینکه امروزه دانش به‌عنوان یک سرمایه و دارایی اجتماعی-اقتصادی تبدیل شده است که می‌تواند در فرآیند توسعه کشورها نقش اساسی داشته باشد. استفاده بهینه از دارایی‌های دانشی مستلزم مدیریت بهینه و اصولی آن است. در صورتی که در جامعه اجرای برنامه مدیریت دانش مد نظر قرار گیرد، کتابخانه‌ها و مراکز اطلاع‌رسانی (به‌ویژه کتابخانه‌های عمومی) بهترین و مناسب‌ترین گزینه برای شروع این کار به شمار

می‌روند. البته در این راستا مسائل و مشکلاتی وجود دارد که برخی از آن‌ها به نوع نگاه مدیران و دست‌اندرکاران سیاست‌گذاری در حوزه کتابخانه، خدمات و قابلیت‌های آن مربوط می‌شود و برخی دیگر به ضعف‌ها و نقایصی برمی‌گردد که در نتیجه عدم توجه جدی گریبان‌گیر خود کتابخانه‌ها و متخصصان شاغل در آن‌ها گردیده است. برای استفاده از کتابخانه‌ها، به‌عنوان مراکز تحلیل اطلاعات و دانش اجتماعی، بایستی مدیران نسبت به رفع موانع و چالش‌ها اقدام نمایند و کتابداران نیز خود را با مهارت‌های لازم برای مدیریت دانش تجهیز نمایند. در غیر این صورت، هزینه-سودمندی وجود کتابخانه‌ها دچار تردید خواهد شد و در خوش‌بینانه‌ترین حالت، کتابخانه‌ها قرائت‌خانه‌هایی بی‌رمق برای افرادی خواهند بود که نه از روی علاقه به محیط پویا، بلکه به خاطر نیاز به یک مکان ساکت به آن مراجعه می‌کنند؛ سکوتی که روزی موجب فرسایش مفهوم کتابخانه به‌عنوان یک نهاد اجتماعی خواهد شد.

منابع

- حسن‌زاده، محمد (الف ۱۳۸۳). بررسی زمینه‌های ایفای نقش کتابداران و اطلاع‌رسانان در مدیریت دانش سازمان‌ها. *فصلنامه کتاب*، ۵۹، ۱۰۲.
- حسن‌زاده، محمد (ب ۱۳۸۳). بررسی زمینه‌های بکارگیری مفهوم سازمان یادگیرنده در سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی کشور با تأکید بر کتابخانه‌های سازمان. *مجموعه مقالات هشتمین همایش کتابداران سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی کشور*. اصفهان، دی‌ماه.
- حسن‌زاده، محمد (۱۳۸۶). *مدیریت دانش: مفاهیم و زیرساخت‌ها*. تهران: کتابدار.
- سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی کشور (۱۳۸۳). *قانون برنامه چهارم توسعه اقتصادی، اجتماعی و فرهنگی جمهوری اسلامی ایران (۱۳۸۴-۱۳۸۸)*. تهران: سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی کشور، معاونت امور اداری، مالی و منابع انسانی، مرکز مدارک علمی، موزه و انتشارات.
- Ajinferuke, I. (2003). Role of information professionals in knowledge management programs: Empirical evidence from Canada. *Informing science journal*, 6.
- BELL, Daniel (1973). *The Coming of Post-Industrial Society*. New York: Basic Books
- Bender, D. (1998). What's special about special libraries: SLA and the contentious education challeng. *INSPEL*, 32(4), 197-204.
- Boisot, M. H. (1998). *Knowledge Assets*. New York, NY: Oxford University Press.
- Cathro, W. (2003). The challenges of new era. *Digital world*, 10(2).

- Corcoran, M. (2003). Knowledge management: A viable Function in transition. *The journal of knowledge and information management professional society (KMPRO)*, December Issue.
- Galileo (2007). An initiative on the university system of Georgia. Glossary. Retrieved 15, December, 2008, from: www.galileo.usg.edu
- Malhotra, Yogesh (2003). *Measuring Knowledge Assets of a Nation: Knowledge Systems for Development*. Report of the Ad Hoc Group Meeting on Knowledge Systems for Development. September 4-5, United Nations, Headquarters, NYC, NY.,68-126.
- Manasco, B. (2000). The trials and triumphs of the knowledge era. *Internet*, 1.
- Nonaka, I. & H. Takeuchi (1995). *The Knowledge-Creating Company*, Oxford University Press.
- Organisation for Economic Co-operation and Development (OECD) (1996). *The knowledge-based economy*. Paris: OECD.
- Oklahoma Department of Libraries (2007). *Glossary. The office of library development*. Retrieved 15 August, 2008, from: www.odl.state.ok.us/servlibs/-files/glossp.htm
- World Bank (1998). *World development report: Knowledge for development*. London: Oxford press.
- World Bank (2002). The knowledge assessment methodology and scorecards. Retrieved 23 June, 2008, from: <http://worldbank.org/gdln/programs/kam2002/methodology.htm>
- Jones, K. H. (1973). Creative library management; part one; the limiting factors. *Assistant Librarian*, 66(10).
- Mayer, Richard E. (1989). Cognitive views of creativity: creative teaching for creative learning. *Contemporary Educational Psychology*, 14. pp203-211
- Nijboer, J. (2006). Cultural entrepreneurship in libraries. *New Library World*, 107(1228 & 1229).
- Pienaar, H. & Boshoff, A. B. (1996). Relationship between creativity and innovation in university libraries and the organizational climate. *South African Journal of Library and Information Science*, 64(2).
- Schacter, D. (2005). Creative chaos: innovation in special libraries. *Information Outlook*, 9(12).
- Torrance, E. Paul (1968). *Creative abilities of elementary school children*. Bloomington: Indian university press.
- Torrance, E. Paul (1990). *Fostering Academic Creativity in Gifted Students Eric Digest*. Washington: ERIC Publications.
- Walton, Graham (2008). Theory, Research, and Practice in Library Management 4: Creativity. *Library Management*, 29(1 & 2)
- Weisberg, R. W. (1993). *Creativity*. New York: Temple university.
- Williams, J. L. (2000). Creativity in assessment of library instruction. *Reference Service Review*, 28(4).

